

DODATEK O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

Smlouvy 2019/2/016 Číslo dodatku: 1

1. Smluvní strany

ADVENT, spol. s r. o.

se sídlem	Praha 6, Na Beránce 57/2, PSČ 160 00
IČ	62582747
DIČ	CZ62582747
spisová značka	C 33467 vedená u Městského soudu v Praze
bankovní spojení	MONETA Money Bank, a.s.Praha
číslo účtu	215577907/0600
jednající	Ing. Michal Kreidl

dále jen „společnost“

a

Liberecká IS, a.s.

se sídlem	Liberec III-Jeřáb, Mrštíkova 850/3
IČ	25450131
DIČ	CZ25450131
spisová značka	B 1429 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem
jednající	Ing. Jaroslav Bureš, MBA

dále jen „zákazník“

Statutární Město Liberec

se sídlem	Liberec I-Staré Město, nám. Dr. E. Beneše 1/1
IČ	00262978
DIČ	CZ00262978
Sériové číslo	884311-OWIJ

dále jen „uživatel“

společně budou Společnost a Zákazník označováni též jako „účastníci tohoto dodatku“
uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tento

Dodatek ke smlouvě o poskytování služeb systémové podpory

(dále jen „dodatek“ nebo „tento dodatek“)

2. Předmět dodatku

2.1. Účastníci tohoto dodatku sjednávají, že služby systémové podpory mohou být společností poskytovány nejen přímo na systémech a zařízeních zákazníka, ale dle požadavků zákazníka i na systémech a zařízeních uživatele. Účastníci tohoto dodatku sjednávají, že i v případech, kdy služby systémové podpory budou společností poskytovány dle požadavků zákazníka i na systémech a zařízeních uživatele, je na základě této smlouvy dán právní a obchodní vztah pouze mezi společností a zákazníkem, nikoli i mezi společností a uživatelem. Zákazník se zavazuje v takových případech zajistit na straně uživatele veškerou součinnost a plnění veškerých povinností potřebných pro řádné a včasné poskytnutí služeb systémové podpory; nesplnění popsané povinnosti ze strany zákazníka a/nebo neposkytnutí součinnosti a/nebo nesplnění veškerých povinností potřebných pro řádné a včasné poskytnutí služeb systémové podpory ze strany uživatele jde k tíži zákazníka.

2.2. Účastníci tohoto dodatku shodně konstatují, že spolu dne 25.11.2019 uzavřeli smlouvu o poskytování služeb systémové podpory (ve znění případných pozdějších změn dále jen „Smlouva“).

2.3. Účastníci tohoto dodatku shodně konstatují, že po uzavření Smlouvy došlo na straně Společnosti k přijetí všeobecných obchodních podmínek, které nově tvoří nedílnou součást smluv uzavíraných mezi Společností a jejími zákazníky a které upravují vzájemná práva a povinnosti Společnosti a jejích zákazníků (dále jen „VOP“).

2.4. Společnost i Zákazník mají zájem o to, aby se VOP vztahovaly rovněž na veškeré vzájemné právní vztahy Společnosti a Zákazníka vzniklé jak před vstupem VOP v účinnost, tak poté, a to v plném rozsahu.

2.5. Zákazník stvrzuje, že se s VOP seznámil v dostatečném předstihu před uzavřením tohoto dodatku, že s nimi souhlasí a je jimi vázán, to vše v celém jejich rozsahu a aktuálně ve znění, v jakém byly zveřejněny na internetových stránkách Společnosti v okamžiku uzavření tohoto dodatku ze strany Zákazníka. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že nedílnou součástí VOP tvoří licenční ujednání k programovému vybavení, tj. softwarového produktu s názvem PowerKey, uvedená v příloze VOP, která jsou pro Zákazníka závazná v případě, že je předmětem Smlouvy rovněž poskytnutí licence (dle její specifikace v licenčních ujednání).

2.6. S ohledem na výše uvedené skutečnosti tímto Společnost a Zákazník uzavírají tento dodatek, kterým:

- Zákazník v plném rozsahu akceptuje VOP pro všechny již existující i budoucí právní vztahy (včetně Smlouvy) a současně přijímá veškerá práva a povinnosti pro něj z VOP vyplývající a zavazuje se jimi řídit; a
- se dohodli na změnách cen za služby poskytované dle Smlouvy s účinností od 1.4.2023, a to dle přílohy č. 1 tvořící nedílnou součást tohoto dodatku (tím není dotčeno právo Společnosti na případné budoucí jednostranné změny cen za služby poskytované dle Smlouvy ve smyslu příslušných ustanovení Smlouvy a/nebo VOP).

2.7. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností účastníci tohoto dodatku konstatují, že nedohodnou-li se účastníci tohoto dodatku v konkrétním případě písemně jinak, ode dne uzavření tohoto dodatku se na veškeré existující i budoucí právní vztahy Společnosti a Zákazníka (včetně Smlouvy) vztahují VOP, a to v plném rozsahu a ve znění aktuálním ke dni uzavření tohoto dodatku.

2.8. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro případ rozporu mezi Smlouvou a VOP má přednost obsah Smlouvy.

3. Závěrečná ustanovení

3.1. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma účastníky. Účinnost tohoto dodatku je od 1.4.2023. Tento dodatek se řídí právním řádem České republiky a případné spory z něj vyplývající budou řešeny obecnými soudy České republiky.

3.2. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, přičemž každý z jeho účastníků obdrží po jednom jejím vyhotovení. Tento dodatek lze měnit pouze písemně.

3.3. Nedílnou součástí tohoto dodatku tvoří tyto jeho přílohy:

Příloha č. 1 - nové parametry služeb dle Smlouvy

Příloha č. 2 - Specifikace požadovaných služeb

3.4. Účastníci tohoto dodatku výslovně prohlašují, že tento dodatek byl uzavřen podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.

V Liberci dne 20.4.2023

V Praze dne

.....
za zákazníka

.....
za společnost

Příloha č. 1 - nové parametry služeb dle smlouvy

Varianta podpory: (zvolená varianta je označena)	BASIC <input type="checkbox"/>	PREMIUM <input type="checkbox"/>	VIP <input checked="" type="checkbox"/>
Roční paušální odměna:	[REDACTED]		
Počet požadavků podpory v paušální odměně:	6	18	Neomezen
Odměna za každý další požadavek:	[REDACTED]		
Sleva na semináře:	Není	10%	100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech

Příloha č. 2 - Specifikace požadovaných služeb

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na čtyři kategorie důležitosti:

A = Závady vylučující užívání Programového vybavení nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven nebo nelze převést data do mzdové agendy v době jejího zpracování.

B = Závady způsobující problémy při užívání a provozování Programového vybavení nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

C = Chybné fungování Programového vybavení, které nemá zásadní vliv na použití Programového vybavení.

D = Občasné chybové hlášení nebo „kosmetická vada“, zodpovídání otázek týkajících se rutinní práce s Programovým vybavením, pomoc při změnách konfigurace Programového vybavení.

kategorie vady	Varianta technické podpory	Dostupnost	odezva	max. doba zásahu
A	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 2 hod.	8 hod.
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 2 hod.	8 hod.
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 4 hod.	16 hod.
	MAINTENANCE/BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance
B	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 4 hod.	do 2 dnů*
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 8 hod.	do 4 dnů*
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 8 hod.	do 4 dnů*
	MAINTENANCE/BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance
C	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 8 hod.	do 5 dnů*
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod.	do 10 dnů*
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod.	do 10 dnů*
	MAINTENANCE/BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance
D	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod	do 30 dnů*/**
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod	do 30 dnů*/**
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod	do 30 dnů*/**
	MAINTENANCE/BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance

* pracovní dny od po – pá (bez státních svátků)

** při nutnosti změny v aplikaci bude tato změna zahrnuta až do pravidelné revize.

Výše uvedené doby odezvy a doby zásahu jsou vztaženy pouze k SW části systému, chyby HW komponent se řídí samostatnou smlouvou nebo reklamačním řádem.

Požadavek na servisní zásah může být uplatněn:

- telefonicky
- e-mailem (na adresu: podpora@advent.cz)
- systémem HelpDesk (<http://podpora.advent.cz/>)